

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Hadijah

hadijah.2201@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This research is a descriptive qualitative study, in which descriptive qualitative research is used to depict or describe a situation is on the level of Quality of Hospital Inpatient Services In Undata. Judging from the number of visits patients, especially inpatients has decreased the number of visits that by 2015 as many as 11 192 visits by an average of 69 people a day visit while in 2014 as many as 14 871 visits with an average of 182 people per day. This study was conducted to determine how the Quality of Inpatient Services at Regional General Hospital Undata. The purpose of this study was to determine the quality of Inpatient Services at Regional General Hospital Undata seen from the aspect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. In conclusion, the study proves that the quality of Inpatient Services at Regional General Hospital Undata turns considered less good, because in general there are still many complaints from patients and the public. The results of this study are expected to be useful in improving the quality of care in hospitals Undata, to suit the patient's expectations and the vision, mission Mission Hospital.

Keywords: *Quality of Inpatient Services (Tangible, Reliability, Responsivines, Asurance, Empaty)*

Salah satu bidang jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan rumah sakit. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini adalah masyarakat tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain, pasien juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Semua itu harus dipecahkan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 12 9/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari daya kesehatan yang sangat di perlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai

karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekanya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyohyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak

penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pasien sehingga kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Rumah Sakit Umum Daerah Undata merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan tertinggi di Sulawesi Tengah. Sebagai rumah sakit pemerintah yang mencitrakan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat umum, persaingan dengan rumah sakit - rumah sakit swasta yang juga cukup digemari masyarakat, dan sering ditemukan keluhan dari pasien karena ketidak optimalan pelayanan kesehatan di RSUD Undata sehingga mengharuskan RSUD Undata untuk melakukan peningkatan pelayanan secara terus menerus di berbagai segi agar tidak kalah dalam mengambil tempat dihati masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, banyak fenomena yang ditemui dilapangan baik dari segi pelayanan perawat/bidan atau dokter maupun dari segi keberadaan sarana dan prasarana rumah sakit umum daerah undata masih sangat banyak yang perlu dibenahi, baik sarana dan prasarana, sumber daya manusia maupun dari segi pelayanannya. Penulis melihat keadaan kondisi RSUD Undata masih terlihat gedung ruang perawatan di undata lama sudah dimakan waktu, tampak tempat tidur pasien banyak yang tidak digunakan lagi, waktu visite dokter spesialis selalu datang terlambat, masih banyak perawat, bidan ataupun petugas pelayanan lainnya yang kurang merespon keluhan pasien dan kurang aktif dalam memberikan informasi kepada pasien maupun keluarga pasien.

Berangkat dari hasil observasi di atas, maka peneliti menganggap bahwa

masyarakat belum dapat merasakan pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas, hal ini sangat kontras dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal. Berdasarkan data dari rekam medis RSUD Undata pada laporan tahunan dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien khususnya pasien rawat inap dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terlihat mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu pada tahun 2012 sebanyak 16.780 dengan rata-rata kunjungan pasien perhari 47 orang, tahun 2013 berjumlah 15.757 dengan rata-rata kunjungan pasien perhari 44 orang dan tahun 2014 berjumlah 14.871 dengan rata-rata kunjungan pasien perhari 182 orang.

Sangat jelas terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun ketahun mengalami penurunan, hal ini harus di tanggapi secara bijak oleh pemerintah maupun manajemen RSUD Undata palu. Berdasar data ini semua perlu adanya tindakan atau kebijakan oleh pemerintah agar Rumah Sakit Umum Daerah Undata dapat menjadi institusi pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan serta kualitas pelayanan terhadap pasien.

Berdasarkan fenomena diatas untuk mengkaji pentingnya kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Undata palu maka menurut penulis perlu dilakukan penelitian dengan judul : “ Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Undata palu Provinsi Sulawesi Tengah”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang artinya hanya menganalisis dan memberikan gambaran tentang tingkat Kualitas Pelayanan

Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif naturalistik yaitu memotret fenomena dan fakta yang terjadi di lapangan secara utuh dan sesuai dengan kenyataan yang ada terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah Undata dan menganalisisnya dengan teori yang dipilih.

Penelitian ini dilakukan di seluruh ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Undata. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Undata

Informan merupakan keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti tersebut. Informan di sini digunakan untuk mencari data/informasi yang dihadapi pasien selama pasien dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Undata, terutama mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Undata kepada pasien-pasien yang dirawat inap. Pada penelitian ini informan yang digunakan oleh peneliti adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata pada saat peneliti akan melakukan penelitian, dengan alasan bahwa semakin lama seorang pasien dirawat di rumah sakit maka kemampuan pasien untuk menilai pelayanan rumah sakit akan semakin akurat. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 Orang, sebagai berikut : Dokter 1 orang, kepala Bidang Keperawatan 1 orang, Perawat 1 orang, dan Pasien rawat inap Rumah sakit Undata sebanyak 4 orang.

Penelitian ini menggunakan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan dari bagian kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Undata. Data ini digunakan sebagai data pendukung. Data primer adalah data yang di dapat melalui pengumpulan data di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu: *Interview* (wawancara), Observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam

Hamid Patilima (2007:100), yaitu meliputi: Reduksi data, Penyajian data, Menarik kesimpulan (*Verivikasi*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil RSUD Undata

Rumah Sakit Umum Daerah Undata, secara resmi berdiri pada tahun 1972 berdasarkan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Sulawesi Tengah Nomor : 59/DITTAP/1072 tanggal 7 Agustus 1972, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 50 tempat tidur. Pemberian Nama Rumah Sakit Umum Daerah “UNDATA” yang berarti “OBAT KITA” Pada perkembangannya, berkat kesungguhan Pemerintah Daerah dan pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah serta dukungan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Maka sebagai Rumah Sakit Umum Daerah kelas C dengan surat penetapan Menteri Kesehatan Nomor 51/Men-Kes/SK/II/79 tanggal 22 Desember 1979.

Pada tahun 1995, Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah yang merupakan lembaga teknis milik Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah telah mendapat pengakuan sebagai Rumah Sakit Umum Daerah kelas B Non Pendidikan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 93 tahun 1995 dan pada tahun berikutnya diakui sebagai pusat rujukan tertinggi di Sulawesi Tengah dengan Peraturan Daerah Nomor. 6 Tahun 1996.

Rumah Sakit Undata mengalami fase perpindahan Rumah Sakit dimana pembangunan Gedung Rumah Sakit Umum Daerah Undata baru dipersiapkan untuk Rumah Sakit Kelas B Pendidikan sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur No. 445/73.7/DINKES G-ST tanggal 29 Agustus 2003. Surat Keputusan Menteri Percepatan Pembangunan Kawasan Indonesia Timur No. 046/KEP/-PPTKTI/VII/2003. Tanggal 7 Juli 2003. Didukung oleh Surat Keputusan Rektor

Universitas Tadulako No. 4022 j 28 PG/2003 diperuntukkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan dan sebagai lahan praktek bagi Fakultas Kedokteran Universitas Tadulako.

Perpindahan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Baru di laksanakan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur No. 445/400/RO/.ADM KESRAMAS Tanggal 06 Agustus 2009 dan Surat Keputusan DPRD Provinsi Sulawesi Tengah No. 13/P.JMP-DPRD/2009. Tanggal 24 Juni 2009. Pembangunan gedung RSUD Undata baru dipersiapkan untuk Rumah Sakit Kelas B Pendidikan sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur No. 445/73.7/DINKES G-DT tanggal 29 Agustus 2003, yang memiliki sifat bisnis sosio ekonomi atau not to profit dan lebih menekankan pada pelayanan sosial kepada masyarakat tidak mampu dan sekaligus sebagai pusat rujukan bagi rumah sakit di wilayah Propinsi Sulawesi Tengah.

RSUD Undata Palu berlokasi strategis di Jln RE Martadinata ditengah kota Palu yang mudah dijangkau dari berbagai arah baik dengan kendaraan pribadi maupun dengan kendaraan umum. Di Kota Palu terdapat beberapa Rumah sakit Swasta, namun demikian RSUD Undata masih menjadi rumah sakit rujukan bagi masyarakat bagi masyarakat Kota Palu.

Falsafah, Visi, Misi dan Motto RSUD Undata Palu

Adapun visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu adalah sebagai berikut :

1. Falsafah
 - a. Pelayanan jasa rumah sakit berdasarkan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
 - b. Menjunjung tinggi nilai kehidupan dan nilai luhur kemanusiaan.
 - c. Pengelolaan secara profesional dan mandiri.
2. Visi

Visi RSUD Undata Palu adalah : Menjadi Rumah Sakit terdepan dan terbaik dalam bidang pelayanan, pendidikan dan

penelitian di Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2020.

Penjelasan: Visi tersebut adalah kondisi yang akan dicapai RSUD Undata Palu.

3. Misi

Misi RSUD Undata Palu adalah:

- a. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang profesional
- b. Melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di bidang kesehatan
- c. Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan karyawan rumah sakit
- d. Meningkatkan kerja sama dengan mitra Rumah Sakit.

4. Moto

“Mosangu Mosipakabelo” artinya bersatu untuk saling memperbaiki dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat.

5. Tujuan

- a. Perbaikan mutu pelayanan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat
- b. Perbaikan manajemen dan kapasitas sumber daya manusia
- c. Pengendalian Biaya dan optimalisasi

6. Fungsi

- a. Pelayanan Medis
- b. Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
- c. Pelayanan Asuhan Keperawatan
- d. Pelayanan Rujukan
- e. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan
- f. Pengelolaan Administrasi dan Keuangan
- g. Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan

Struktur Organisasi RSUD Undata Palu

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor: 42 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah merupakan pelaksana sebagian urusan Pemerintahan Bidang Kesehatan Sub Bidang Upaya Kesehatan

dan Sub-Sub Bidang Pelayanan Kesehatan Perorangan dan Masyarakat. Penyelenggaraan tugas - tugas pelayanan kesehatan pada RSUD Undata dipimpin oleh seorang Direktur dan 3 Wakil Direktur yang bertanggung jawab kepada Gubernur, dalam melaksanakan tugasnya Direktur berada dibawah koordinasi administrasi Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, Struktur Organisasi terlampir.

1. Susunan organisasi RSUD Undata terdiri atas :

- a. Direktur
- b. Wakil Direktur Keuangan dan Umum membawahi :
 - Bagian Keuangan membawahi 2 (dua) Kepala Sub Bagian, Yaitu:
 - a) Sub Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana
 - b) Sub Bagian Verifikasi dan akuntansi
 - Bagian Perlengkapan dan Umum Membawahi :
 - a) Sub Bagian Umum
 - Instalasi Sanitasi
 - Instalasi Pemulasaran Jenazah
 - b). Sub Bagian Perlengkapan
 - Bagian Kepegawaian membawahi :
 - 1) Sub Bagian Pengembangan Karier dan Mutasi
 - 2) Sub Bagian Penerimaan, Pengangkatan dan Pemberhentian.
 - 3) Wakil Direktur Pelayanan, membawahi :
 - Bidang Pelayanan Medik membawahi:
 - a). Seksi Pengembangan Fasilitas dan Rujukan
 - b). Seksi Pengembangan dan Pengendalian Mutu Pelayanan Medik, meliputi:
 - Instalasi Bedah Sentral
 - Instalasi Rawat Jalan
 - Instalasi Gawat Darurat
 - ICU/ICCU

- Instalasi Psikologi
- Bidang Keperawatan, membawahi :

- 1) Seksi Keperawatan dan Kebidanan
- 2) Seksi Pengembangan Fasilitas Keperawatan, meliputi:
 - Instalasi Rawat Inap
 - Instalasi Kamar Bersalin
 - Bidang Penunjang Medik, membawahi :

- a). Seksi Pengendalian Mutu Penunjang Medik
- b). Seksi Pengembangan dan Pemeliharaan Fasilitas Penunjang Medik, meliputi:
 - Instalasi Radiologi
 - Instalasi Laboratorium
 - Instalasi Rehabilitasi Medik
 - Instalasi Laundry / Kamar Cuci
 - Instalasi Sterilisasi Sentral
 - Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
 - Instalasi Farmasi
 - Instalasi Gizi

c. Wakil Direktur Program dan Pendidikan, Latihan dan Penelitian, membawahi :

- Bidang Program dan Evaluasi, membawahi:
 - a). Seksi Penyusunan Program
 - b). Seksi Monitoring dan Evaluasi
 - Bidang Pendidikan Latihan dan Penelitian, membawahi :
 - a). Seksi Pendidikan
 - b). Seksi Penelitian
 - Bidang Rekam Medik dan Informasi, membawahi:
 - a). Seksi Rekam Medik
 - b). Informasi dan Pemasaran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan dilihat dari aspek *Tangible*

Dilihat dari aspek *Tangible* bahwasannya kemampuan RSUD Undata dalam menunjukkan ekistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para petugas RSUD Undata dalam melayani masyarakat atau pasien yang dirawat diruang rawat inap. Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban beberapa pasien (informan) kepada peneliti pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi dilapangan.

Secara umum fasilitas yang dimiliki oleh RSUD Undata belum sesuai dengan standard pelayanan rumah sakit tipe B, serta dirasakan belum sesuai sebagai rumah sakit rujukan tertinggi. Selain itu kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh keluarga pasien untuk menjaga kebersihan serta menjaga faasilitas yang telah disediakan.

Sejalan dengan apa yang penulis dapatkan disaat melakukan observasi dilapangan, dilihat dari aspek *tangible* Tidak semua ruang rawat inap RSUD undata yang sesuai dengan standar untuk rumah sakit tipe B dan tidak semua ruang rawat inap yang ada di RSUD Undata layak ditempati pasien, masih banyak ruang rawat inap yang kurang bersih terutama kamar mandi dan WC hal ini disebabkan air bersih tidak mengalir, mengenai sarana prasarana tidak semua ruang rawat inap lengkap, masih banyak ruangan yang keadaan gedung, tempat tidur dan alat-alat kesehatan yang belum sesuai dengan kondisi untuk sebagai rumah sakit rujukan, pelayanan obat di apotek sudah cukup baik, sebagian obat yang diresepkan ada di apotek dan begitu juga dengan pelayanan laboratorium sudah cukup bagus. Dokter spesialis sudah cukup lengkap cuman personilnya yang perlu ditambah, pelayanan

yang dibeikan oleh dokter spesialis dan petugas rumah sakit sebagian sudah cukup baik.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Azwar (2002:5) yang menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat karya dan padat modal. Kompleksitas disini muncul karena pelayanan dirumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin. Mutu pelayanan rumah sakit setiap saat makin di tuntutan, karena perkembangan yang makin maju dari masyarakat, maka rumah sakit umum yang standar untuk tipe B itu adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik dasar.

Begitu juga yang dikemukakan oleh Hartono (2010:3) rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan secara merata, dengan megutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk lahan praktek pendidikan tenaga keseatan dan penelitian.

Secara umum dapat penulis katakan bahwa berdasarkan data yang didapat jika dikaitkan dengan teori yang ada, aspek *tangible* yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Undata masih belum lengkap, belum standar dan belum layak. Belum standar dan belum layaknya RSUD Undata sebagai rumah sakit rujukan provinsi dalam memberikan pelayanan, ini dikarenakan sarana prasarna rumah sakit yang masih terbatas, alat-alat kesehatan yang belum standar, jumlah personil sumber daya manusia (SDM) terutama jumlah dokter spesialis yang masih perlu di tambah, keterampilan petugas yang belum profesional dan kemampuan pihak manajemen dalam pengelolaan rumah sakit belum maksimal.

Secara umum berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian dan berkaitan dengan pengamatan yang penulis

lakukan dilapangan serta teori yang berkaitan dengan aspek *tangible*, maka penulis memberikan kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan rawat inap pada RSUD Undata di nilai dari aspek *tangible* kurang baik, karena penampilan fasilitas sarana prasarana, peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa belum sesuai dengan standar dan belum lengkap serta belum memenuhi syarat untuk rumah sakit tipe B.

Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Reliability

Aspek *reliability* disini membuktikan dan menggambarkan kemampuan RSUD Undata dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diijinkan seperti keakuratan/ketepatan diagnosa, keakuratan dan kemampuan resep dokter, kemampuan dalam memberikan pelayanan kebidanan dan kesungguhan tim medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengukur sejauh mana tingkat *reliability* dibuktikan dan digambarkan oleh para petugas RSUD Undata dalam melayani masyarakat atau pasien yang dirawat diruang rawat inap. Untuk itu dapat dilihat melalui pernyataan/jawaban pasien (informen) kepada peneliti pada saat peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang informen menggunakan rekaman, yang dituangkan dalam bentuk tulisan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan jika dilihat dari aspek *reliability* pelayanan yang ada diruang rawat inap RSUD Undata sebagian sudah cukup bagus namun disatu pihak belum dianggap memuaskan, maka dapat diketahui bahwa pernyataan dari informan/narasumber mengatakan pada dasarnya diagnosa yang dibuat oleh dokter spesialis hampir semuanya tepat sesuai dengan gejala dan keluhan pasien, hanya sebagian kecil saja dokter yang belum tau persis dengan diagnosa penyakitnya, namun akan tetapi pelayanan dokter dan petugas kebidanan yang ada di

RSUD Undata dianggap informen /narasumber (pasien) kurang memuaskan.

Berkaitan dengan dengan pernyataan Sinambela dkk (2008:3-5) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat diartikan bahwa pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selain itu menurut parasuman, dkk dalam aprilia, (2008:11/13), dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk didalamnya aspek *reliability*, yaitu aspek yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Aspek keandalan di devinisikan juga sebagai kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini bisa dipengaruhi oleh jenjang dan jenis pendidikan serta tingkat keahlian dan tingkat profesionalnya petugas. Dari aspek *reliability*lah pasien/keluarga pasien bisa mengukur bagaimana kemampuan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Sebetulnya tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen.

Secara umum aspek *reliability* yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata dinilai kurang baik, perlu ditingkatkan lagi. Memang pada dasarnya diagnosa yang dibuat oleh dokter spesialis yang ada di RSUD Undata hampir semuanya tepat sesuai dengan gejala dan keluhan pasien, hanya sebagian kecil saja dokter yang belum tau persis dengan diagnosa penyakitnya, namun akan tetapi pelayanan dokter dan petugas kebidanan yang ada di RSUD Undata dianggap informan (Pasien) kurang memuaskan.

Berdasarkan data yang didapat menurut penulis jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada dapat penulis simpulkan, bahwasanya aspek *reliability* kualitas pelayanan rawat inap pada RSUD Undata juga masih di nilai kurang baik, karena untuk memberikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang di janjikan dengan terpercaya dan akurat oleh petugas masih belum bisa di laksanakan dengan baik.

Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Responsiveness

Dilihat dari aspek *responsiveness* atau ketanggapan adalah kemauan petugas Rumah Sakit untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiv*) dan tepat kepada pasien yang meliputi kesigapan perawat dan dokter dalam melayani pasien, petugas selalu memberikan semua informasi yang berhubungan dengan masalah pasien, dan petugas selalu menemui/mengunjungi pasien. Aspek daya tanggap merupakan aspek yang bersifat paling dinamis.

Amatan penulis dilapangan memberikan gambaran bahwa sebagian petugas cukup respon daam memberikan pelayanan, petugas jarang memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, petugas jarang menemui atau mengunjungi pasien, hanya pada waktu-waktu tertentu saja. Hal ini sedikit berbeda dengan tanggapan dari pihak rumah sakit, yakni perawat dan dokter yang diwawancarai, karena mereka menganggap hal tersebut memang pun kalau ada petugas yang kurang merespon terhadap keluhan pasien atau jarang mengunjungi pasien itu hanya sebagian kecil saja.

Secara umum dilihat dari aspek *responsiveness* kualitas pelayanan yang ada di RSUD Undata sebagian sudah cukup baik namun masih perlu perbaikan-perbaikan ke arah lebih profesional lagi. Memang jika dilihat dari aspek *responsiveness* diketahui bawa sebagian petugas cukup respon dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi petugas

jarang memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dan juga petugas jarang menemui/mengunjungi pasien, hanya pada waktu-waktu tertentu saja.

Berkaitan dengan pernyataan parasuman, dkk dalam aprilia (2008:11-13) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk diantaranya aspek *responsiveness*, dimana aspek ini adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesiapan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dpengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.

Begitu juga pernyataan Ovreveit dan Nurcahaya (2007:4) kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien). Kualitas profesional (yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang di diagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan peraturan resmi dan peraturan lainnya).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan teoritis tersebut diatas jika dikaitkan dengan permasalahan yang diketemukan dilapangan yang mengatakan sebagian petugas cukup respon dalam memberikan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dan juga informen menganggap petugas jarang menemui/mengunjungi pasien, hanya pada waktu-waktu tertentu saja hal ini menurut peneliti inormasi-informasi yang diberikan oleh petugas yang ada di RSUD Undata itu

tidak semuanya tuntas disampaikan, mereka menganggap pasien dan keluarganya mengerti apa yang disampaikan ternyata tidak, itulah sampai timbulnya keluhan seperti itu dan mengenai petugas jarang menemui pasien atau hantugas dalam mengurus pasien yang lainnya pada waktu-waktu tertentu saja ini semua menurut peneliti karena kesibukan petugas dalam mengurus pasien yang lainnya dan kemungkinan memang sebagian prtugas yang kurang perduli dengan hal-hal tersebut.

Aspek responsiveness dapat peneliti interpretasikan sesuai dengan teori yang ada, memang rumah sakit yang *responsive* adalah rumah sakit yang melakukan segala upaya untuk mengenali, melayani dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien/klien dan publiknya. Oleh karena itu setiap rumah sakit seyogiyanya dapat mengukur seberapa responsifkah dirinya serta menetapkan bagaimana meningkatkan kemampuannya untuk menciptakan kepuasan pasien/klien.

Berdasarkan hal tersebut diatas berdasarkan data yang didapat jika dikaitkan dengan teori yang ada, disini dapat penulis berpendapat bahwa berkaitan dengan aspek *responsiveness* kualitas pelayanan rawat inap pada RSUD Undata juga di nilai masih kurang baik, hal ini di karenakan masih kurangnya kemauan petugas untuk membantu dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat, serta masih kurangnya ke sigapan dan kecepatan petugas dalam melayani/menangani terhadap keluhan-keluhan pasien.

Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Assurance

Kualitas pelayanan dilihat dari aspek *assurance* adalah jaminan dan kepastian yaitu berupa pengetahuan, kesopan santunan, kesabaran, keramahan dan murah senyuman serta kemampuan petugas Rumah Sakit Umum daerah Undata untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Aspek *assurance* meliputi beberapa

komponen antara lain komunkasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Permasalahn yang ditemukan dilapangan yang mengatakan bahwa sebagian petugas RSUD Undata cukup sabar dan cukup ramah dalam memberikan pelayanan akan tetapi petugas RSUD dalam memberikan pelayanan jarang memberitahu tentang perkembangan penyakit pasien dan hal ini dapat dikatakan bahwa semua itu tergantung individu seseorang secara umum memang petugas yang ada di RSUD Undata sudah cukup sabar dan ramah akan tetapi sebagian kecil hal seperti itu juga masih ada. mengenai petugas RSUD Undata dikatakan jarang memberitahu tentang perkembangan penyakit pasien, hal ini mungkin dikarenakan sebagian pengetahuan dan pendidikan petugas yang ada di RSUD Undata yang masih rendah ataupun petugas rumah sakit itu sendiri yang belum professional didalam memberikan pelayanan

Berkaitan dengan pernyataan parasuman, dkk dalam aprilia (2008:11-13), dmensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk diantaranya adalah aspek assurance, dimana aspek ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menemukan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi/aspek assurance atau aspek kepastian ini meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas kramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, termasuk dsini jasa pelayanan rumah sakit.

Senada dengan pernyataan azwar (2002:18) menyatakan kualitas pelayanan

kesehatan dirumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Begitu juga pernyataan yang disampaikan hope dan muhlemann dalam nurcahya (2007:4) bahwasanya kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa.

Jika dilihat dari aspek *assurance* kualitas pelayanan Rawat Inap di RSUD Undata sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi, dari aspek *assurance* dapat diketahui bahwa sebagian petugas RSUD cukup sabar dan cukup ramah dalam memberikan pelayanan akan tetapi petugas RSUD undata dalam memberikan pelayanan jarang memberitahu tentang perkembangan dan penyakit pasien dan petugas RSUD Undata mengatakan kalau seandainya pun memang ada petugas yang kurang sabar dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan itu tergantung dari individunya seseorang.

Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Undata kalau di lihat dari aspek *assurance* dinilai sudah mulai cukup baik, karena kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien seperti kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan se bagian besar di anggap masih tinggi.

Kualitas Pelayanan dilihat dari Aspek Empathy

Kualtas pelayanan dilihat dari aspek *empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan upaya memahami keinginan masyarakat (*coustomer oriented*). Aspek *empathy* selalu menanyakan keluhan dan masalah pasien, tanggapan petugas terhadap keluhan pasien dan bagaimana petugas bsa mengenali pasien dengan baik. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan

sentuhan/perasaan pribadi, aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pasien tetapi ternyata diberikan oleh rumah sakit.

Jika dilihat dari aspek *empathy*, maka dapat diketahui bahwasanya tidak semua petugas ruang rawat inap RSUD Undata yang menanyakan keluhan pasien sewaktu memberikan pelayanan dan hanya sebagian keluhan saja yang disampaikan pasien yang ditanggapi oleh petugas, akan tetapi ada beberapa tanggapan pasien tersebut tidak bisa diterima oleh sebagian petugas waktu dimintakan tanggapannya, sebagian petugas menyatakan petugas yang ada di RSUD Undata baik dokter maupun perawat selalu menyakan keluhan pasien sewaktu mereka visite dan semua keluhan yang disampaikan selalu mereka tanggapi.

Berkaitan dengan pernyataan Parasuman dkk dalam aprilia (2008:-13) dmensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk di antaranya adalah aspek *empathy*, dimana aspek ini adalah kesediaan petugas untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang *empathy* sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Aspek *empathy* adalah aspek yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak di harapkan pengguna jasa tetapi ternyata di berikan oleh penyedia jasa. Aspek *empathy* ini merupakan penggabungan dari aspek:

1. Akses (*acces*) meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang di tawarkan penyedia jasa.
2. Komunikasi (*comunication*) yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
3. Pemahaman pada konsumen (*anderstanding the customer,*) meliputi

usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan menurut Azwar dalam aprilia (2008:17) yang menyatakan bahwa batasan dalam kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab aspek dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan.

Sebagaimana hasil observasi peneliti di lapangan yang mengatakan dapat diketahui tidak semua petugas ruang rawat inap RSUD Undata yg menanyakan keluhan pasien sewaktu memberikan pelayanan dan hanya sebagian keluhan saja yang disampaikan pasien yang ditanggapi oleh petugas, hal ini dapat peneliti tafsirkan bahwa ini semua tergantung dari petugas itu sendiri yang aktif atau tidak dan peduli atau tidak dengan pasien itu.

Berdasarkan observasi peneliti ini semua disebabkan oleh jam praktek dokter spesialis di rumah sakit-rumah sakit lain, sehingga waktu visite di ruang rawat inap mereka tidak punya banyak waktu untuk menjelaskan atau menanggapi semua keluhan pasien. Karena masih banyak pasien yang lain yang juga harus mereka tangani termasuk pasien-pasien yang ada di poliklinik, akhirnya pasien merasakan keluhan yang disampaikan oleh petugas tidak tuntas ditanggapi oleh dokter maupun petugas yang lain.

Begitu juga dengan petugas yang lain dalam hal ini perawat yang lain juga dianggap kurang peka dan kurang peduli dengan pasien, hal ini sebagaimana disebutkan di atas bahwa perawat yang ada di RSUD Undata masih banyak yang bekerja rangkap mengurus administrasi di ruangan,

sehingga tugas pokoknya yang seharusnya melayani pasien secara langsung jadi terabaikan, dan akhirnya semua keluhan pasien sebagian ditanggapi dalam hal ini dapat penulis katakan kedepan petugas yang ada di RSUD Undata harus lebih simpati dan lebih memperhatikan pasien, terutama pasien yang memerlukan perawatan total. Jadi menurut peneliti dengan pembagian tugas yang sesuai dengan profesi petugas perawat atau bidan bisa fokus kepada tugasnya, sehingga selama ini beban kerjanya cukup banyak yang akhirnya keluhan-keluhan pasien tidak dapat teratasi dengan baik.

Secara keseluruhan memberikan kesimpulan bahwa berkaitan dengan aspek *empathy* Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Undata dinilai cukup baik hanya pada ruangan-ruangan tertentu saja, seperti di ruangan VIP saja yang cukup di nilai baik, akan tetapi di ruang perawatan yang pasien jumlahnya banyak, yang pasiennya mayoritas banyak menggunakan Jamkesmas/jamkesda aspek *empathy*nya juga masih di nilai kurang baik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu belum berjalan sebagaimana mestinya hal tersebut dikarenakan dari lima aspek kualitas pelayanan, hanya Aspek *Assurance* yang berada pada kategori baik, sedangkan aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* belum berjalan secara baik atau kurang baik.

Dari kesimpulan tersebut penulis merekomendasikan beberapa hal yaitu :

- 1) Pihak RSUD Undata perlu membuat atau merencanakan ruang rawat inap yang sesuai standar dengan tipe rumah sakit, yaitu standar rumah sakit tipe B. Serta hendaknya dapat Memberdayakan para petugas *cleaning service* membersihkan kamar mandi dan WC setiap hari.

- 2) Pelayanan dokter dan petugas, RSUD Undata perlu di tingkatkan lagi. Serta diharapkan keluhan dari pasien hendaknya lebih ditanggapi, sehingga pasien memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.
- 3) Dokter dan Perawat RSUD Undata harus sering menginformasikan tentang pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Serta perawat RSUD Undata harus lebih sering menemui / mengunjungi pasien selama pasien dirawat.
- 4) Dokter maupun perawat di RSUD Undata harus sering menanyakan apa keluhan pasien sebenarnya serta tidak membedakan baik pasien yang di rawat di ruang VIP atau pasien yang di rawat di ruang perawatan kelas III.

Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah
 Nomor: 42 Tahun 2009 tentang Uraian
 Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Rumah
 Sakit Umum Daerah Undata Provinsi
 Sulawesi Tengah

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan artikel ini, terutama kepada yang terhormat Dr. Nawawi Natsir, M.Si, ketua tim pembimbing, Dr. Roslinawaty, M.Si anggota tim pembimbing, yang telah membimbing sehingga penulis menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, A. (2002). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Hartono, Bambang. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 12 9/MENKES/SK/II/2008 *tentang* Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Sinambella, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Keempat. Jakarta: Bumi Aksara.